

29 aprile 2016 0:00

Tim promozione non attivata

Buongiorno,

precedentemente a questo richiesta ne avevo già inviata un'altra relativa ad un problema con Tim alla quale mi avete consigliato di inviare una diffida a cui non ho dato seguito perchè ci sono stati alcuni sviluppi. La situazione ora è diventata ridicola e volevo segnalarvela ed eventualmente sapere se ha senso provare a fare qualcosa e comunque perchè potrebbe servire a qualcun altro

Ottobre: Chiamo Tim per chiedere se è possibile usufruire di una tariffa più vantaggiosa rispetto a quella attuale di circa 39 euro. L'operatrice mi propone un'offerta di durata un'anno per i vecchi clienti che comprende in comodato d'uso il decoder Tim Vision a 24,90. Accetto e dopo qualche settimana mi arriva a casa il decoder.

Circa a Gennaio/Febbraio mi accorgo che non solo non mi erano stata cambiata la tariffa ma che hanno aggiunto al prezzo che pagavo prima anche i 5 euro di noleggio del decoder. Chiamo per un reclamo e mi dicono che ci vorrà un mese per l'esito.

dopo 3 settimane circa: mi chiama l'ufficio reclami dicendo che avrebbero sistemato in poco tempo e che mi avrebbero richiamato.

Intanto viene emessa un'ulteriore fattura con importo pieno.

Marzo: Richiamo il 187 chiedendo se era stata o no cambiata la mia tariffa visto che non mi avevano richiamato e l'operatrice conferma l'attivazione della promozione dicendo però che non mi avevano riconosciuto il rimborso dei mesi precedenti al reclamo (mi legge anche l'esito dell'ufficio reclami perchè non era chiaro su questo ultimo punto). Mi apre quindi un altro reclamo per ottenere anche il rimborso.

Oggi: arriva l'ennesima fattura ad importo pieno. Chiamo il 187 chiedendo il perchè di questo. L'operatrice mi dice che la tariffa proposta non era applicabile al mio contratto e che il reclamo che è stato chiuso con questa motivazione. Spiego che io avevo già fatto un reclamo precedente e che mi avevano confermato l'offerta.

Risponde che esiste un solo reclamo e che l'operatrice durante la chiamata precedente mi ha risposto così perchè non aveva voglia di sentire lamentele. Comunque dice che mi è stata proposta un'opzione non attivabile e che era compito mio accorgermene e inviare il tutto indietro, loro non sono tenuti a comunicare la mancata attivazione. Incredibile.

Chiedo comunque a questo punto che mi venga riconosciuto almeno il rimborso dei 5 euro mensili per il canone del decoder visto che senza promozione non l'avrei mai richiesto e mi risponde che sono passati 4 mesi dalla richiesta e quindi non è più possibile fare un reclamo per il rimborso. Ma come? Se sono stati loro a tirarla per le lunghe dopo che comunque io avevo già fatto due reclami?

Tra l'altro l'ufficio reclami non è contattabile dagli utenti direttamente.

Secondo voi ha senso provare a fare qualcosa? Perchè anche se la somma è ridicola in questo momento mi sento truffato e preso in giro, ma anche non in grado di far valere i miei diritti visto che purtroppo non ho registrato nessuna chiamata.

Grazie mille

Thomas, da Roncade (TV)

Risposta:

dovrebbe formalizzare le sue richieste, saltando un inconcludente o disinteressato call center; questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

http://sostonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.